NOTA DE PRENSA

ConsumES y UCE Euskadi alertan del riesgo de vaciar de contenido la futura Ley de Servicios de Atención a la Clientela.

La Confederación considera que eximir del cumplimiento de prohibiciones a empresas con bajas cuotas de mercado atenta contra el principio de igualdad de trato previsto en la propia norma

Bilbao, 9 de diciembre de 2025

El pasado mes de noviembre tuvo entrada en el Congreso de los Diputados el Proyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela, un texto que pretendía abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

En particular, el texto establece como aspectos más relevantes

- La obligación de que las empresas dispongan de un teléfono de atención al cliente 24/7.
- La prohibición de ofrecer cualquier tipo de productos o servicios durante la gestión de quejas o reclamaciones relacionadas con la continuidad o interrupción en los servicios básicos de interés general, aun cuando dichos productos o servicios no estén relacionados con la queja o reclamación, ni impliquen una mejora para el cliente.
- La obligación de que el servicio telefónico de atención al cliente y el servicio comercial dispongan de códigos numéricos específicos y diferenciados en el canal telefónico.
- La detección y bloqueo por los operadores de telecomunicaciones de las llamadas irregulares mediante el control de códigos de numeración específicos que procedan de empresas comercializadoras.

Estos avances, imprescindibles para garantizar el freno al bombardeo de llamadas comerciales que los consumidores reciben, en especial en el sector de luz y gas, **no verán finalmente la luz como consecuencia de enmiendas promovidas por diferentes grupos parlamentarios**.

El apartado 4 de la Disposición Transitoria Única, permite a las comercializadoras con una cuota inferior al 5% las siguientes excepciones:

- No disponer de un teléfono de atención al cliente 24/7.

- Ofrecer cualquier tipo de productos o servicios durante la gestión de quejas o reclamaciones relacionadas con la continuidad o interrupción en los servicios básicos de interés general, aun cuando dichos productos o servicios no estén relacionados con la queja o reclamación, ni impliquen una mejora para el cliente.

- El servicio telefónico de atención al cliente y el servicio comercial no tienen que disponer de códigos numéricos específicos y diferenciados en el canal telefónico.

- Los operadores de telecomunicaciones no podrán detectar y bloquear las llamadas irregulares al no tener asignados códigos de numeración específicos que procedan de estas comercializadoras.

Según los últimos datos publicados por la CNMC en el archivo Excel que acompaña al informe anual sobre el mercado minorista de electricidad[1], a fecha 31 de marzo de 2025, **un total de 419 comercializadoras (de las 425 comercializadoras** de electricidad existentes)— que en conjunto suministran energía a más de **7 millones de consumidores** lo que representa una cuota del 23,5%— no estarán obligadas a ofrecer un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana ni a identificar sus llamadas comerciales mediante códigos numéricos específicos y diferenciados para el servicio de atención al cliente y para su actividad puramente comercial.

Esta excepción al cumplimiento de los niveles mínimos de calidad y protección en el servicio de atención al cliente contraviene el principio de **igualdad de trato entre clientes previsto en la propia ley**.

Por otro lado, permitir una exención a las comercializadoras con una cuota de mercado inferior al 5% para que puedan omitir la identificación mediante código numérico específico en sus llamadas comerciales —cuando son precisamente las que suelen adoptar prácticas más agresivas— **supone un riesgo significativo para la efectividad de la norma**. Estas empresas, al no estar obligadas a cumplir con los mecanismos de transparencia previstos, podrían continuar realizando llamadas masivas no solicitadas, dificultando la protección del consumidor frente al spam telefónico.

Esta situación no solo perpetúa una práctica que la ley pretende erradicar, sino que también genera un incentivo perverso: las compañías con menor cuota, en lugar de mejorar sus estándares de atención, podrían recurrir a estrategias intrusivas para captar clientes, aprovechando la falta de control normativo. En consecuencia, el objetivo principal de la ley —garantizar un trato equitativo y reducir el fraude y las molestias ocasionadas por comunicaciones comerciales no deseadas— puede quedar anulado, afectando tanto al bienestar y la confianza del consumidor, como a la competencia leal en el mercado.

[1] IS/DE/027/25 - IS MERCADO MINORISTA DE GAS Y ELECTRICIDAD. 2024 | CNMC